

ABSTRAKSI

Judul Skripsi : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
ATAS PELAYANAN OPTIK MA'A CABANG CEPU**
N a m a : **JENNY NURHIDAYAH ALFUANI**
N I M : **D2D3.02.299**
Program studi : **Administrasi Bisnis**

Dalam bisnis perdagangan peranan pelanggan sangatlah penting, hal ini menyebabkan perlu bagi perusahaan untuk tetap menjaga kepuasan dari para pelanggan, agar mereka tetap bersedia menjadi pelanggan yang loyal. Tingkat kepuasan dari para pelanggan dapat dijaga atau bahkan dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan. Permasalahan yang diambil dari penelitian ini adalah menurunnya penjualan kacamata di Optik MA'A cabang Cepu pada periode tahun 2008

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, atas pelayanan Optik MA'A. Hal ini meliputi dimensi keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui posisi tingkat kepuasan pelanggan dalam sebuah diagram kartesius.

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Optik MA'A cabang Cepu pada tahun 2008 dan sensus dilakukan kepada seluruh pelanggan pada 5 (lima) bulan terakhir di tahun 2008 yaitu sebanyak 100 responden. Metode analisis data menggunakan metode kualitatif.

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut. Dari dimensi keandalan, pelanggan menyatakan puas. Dari dimensi koresponsifan, pelanggan menyatakan puas. Dari dimensi keyakinan, pelanggan menyatakan puas. Dari dimensi empati, pelanggan menyatakan puas. Dari dimensi berwujud, pelanggan menyatakan cukup puas.

Saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini antara lain pelayanan lebih baik dengan pengadaan komputer untuk keur mata, meningkatkan kebiasaan baik karyawan dengan berpenampilan yang bersih rapi, bersikap ramah dan sopan serta dapat memberi kenyamanan kepada pelanggan saat berada di dalam optik.